



Betreft: Advies OKT Amsterdam
Datum: 17 december 2015

Geachte mevrouw Kukenheim,

Het eerste jaar na de transitie van de jeugdzorg zit er bijna op. Tijd om de balans op te maken, en te kijken naar wat er goed ging in 2015 en wat er beter kan en moet in 2016. De jongeren en ouders van de Adviesgroep van het Jeugdplatform willen in dit kader de gemeente Amsterdam graag adviseren over de kwaliteitsverbetering van de Ouder- en Kindteams.

De afgelopen elf maanden zijn verschillende signalen binnengekomen bij het Jeugdplatform over de OKT's. Sommige ervaringen horen we van veel ouders terug, anderen lijken vooralsnog incidenten. Deze signalen zijn voortdurend gedeeld met de programmadirectie van de OKT's. Het is prettig dat deze lijnen kort zijn en dat er regelmatig dialoog plaatsvindt. Ook zien we dat er in veel gevallen direct actie wordt ondernomen, of dat er al verbeterprocessen lopen.

Wij hebben niet eerder een formeel advies bij u ingediend, juist omdat het directe contact met de ambtenaren en de Programmadirectie zo goed is, en zij veel van onze signalen en zorgen direct om kunnen zetten in verbetering. Toch hebben wij op dit moment de bewuste keuze gemaakt om u via deze formele weg te benaderen. Het indienen van een formeel advies is voor ons een middel om u enerzijds te informeren over de signalen die het afgelopen jaar tot ons zijn gekomen. Vanzelfsprekend zijn al deze signalen ook met de Programmadirectie gedeeld en zijn we hierover in gesprek. Anderzijds willen we u wijzen op een aantal zorgwekkende punten, en roepen we met dit formele advies met klem de gemeente op om deze punten in 2016 verder op te pakken, in samenwerking met ons. Onze zorgen en adviezen hebben we hieronder verwoord.



Route

We zien dat er veel verbeterd kan worden op het gebied van de route die gezinnen doorlopen om de juiste hulp te krijgen. De route begint al bij het makkelijk kunnen vinden van een OKT, maar het is ook heel belangrijk dat de hulp vervolgens snel op gang komt, en dat de hulp de juiste hulp is.

Het centrale telefoonnummer en emailadres is de voordeur van alle OKT's. We adviseren dat ieder OKT een eigen telefonische- en emailbereikbaarheid krijgt, dat voelt een stuk laagdrempeliger. Het is zeer wenselijk dat de telefoon bemand wordt door goed geschoolde medewerkers, die snel kunnen inschatten wat er nodig is. Daarnaast is het heel belangrijk dat het telefoonnummer van het OKT gratis is.

In sommige gevallen is door het centrale nummer automatisch doorverwezen naar het OKT in de wijk van het woonadres. Maar het kan wenselijk zijn dat er gebruik wordt gemaakt van het OKT in de wijk waar het kind naar school gaat. We raden aan om de mensen die de 'voordeur' bemannen goed te instrueren dat men terecht kan bij alle OKT's in Amsterdam.

Ouders kunnen de weg naar een OKT redelijk vinden, maar daarna wordt het in de ervaring van een aantal ouders onduidelijk, stroperig en traag. Het blijkt voor veel ouders niet goed duidelijk wat een OKT precies doet. Welke hulp kan een OKA zelf aanbieden? Wanneer wordt er doorverwezen en waar naar toe? En welke rol heeft de OKA na doorverwijzing nog? We raden aan om de antwoorden op deze vragen als vaste punten van gesprek op te nemen in het eerste contact met cliënten. En om deze bovendien op papier uit te werken, zodat cliënten dit ook na kunnen lezen.

De OKA's op VO scholen zijn voor ouders en jongeren moeilijk te vinden. Het is voor veel jongeren en ouders, maar ook voor scholen, niet bekend dat de OKA's onafhankelijk van school te benaderen zijn. Hier is duidelijkheid naar ouders en jongeren toe, maar ook naar school zelf noodzakelijk.

Bij de (ontwikkeling van) communicatiemiddelen rondom de OKT's is het Jeugdplatform betrokken. In december vond er een bijeenkomst plaats waarin een aantal jongeren en ouders met een communicatieadviseur van de programmadirectie OKT in gesprek gaan om samen te bedenken; hoe moet de communicatie vormgegeven worden zodat jongeren en ouders zich aangesproken, goed geïnformeerd en geholpen voelen?

Kennis en expertise OKA's

Eén van de grootste zorgen die wij hebben betreft de kennis van de OKA's. Het is uitermate jammer als OKA's onvoldoende op de hoogte zijn van de mogelijkheden op het gebied van zorg in Amsterdam, en helaas krijgen wij dit soort signalen regelmatig: OKA's die niet weten wat respijtzorg is, OKA's die in het oerwoud van zorgaanbod niet kunnen vinden wat de cliënt nodig heeft en OKA's die onterecht doorverwijzen naar school terwijl de verantwoordelijkheid bij het OKT ligt.

We hebben een aantal keer gehoord dat de routing niet duidelijk is voor professionals. Er zijn enkele incidenten bekend van ouders die zijn doorverwezen van OKT naar wijkzorg naar school naar welzijn/ jongerenwerk naar huisarts, etc. Het lijkt onduidelijk wie waarvoor verantwoordelijk is. Ook vragen wij ons af; kennen al deze partijen elkaar en kennen ze elkaars werkzaamheden? Dit zijn slechts incidentele meldingen, maar deze incidenten baren ons wel zorgen. Het is voor ouders erg demotiverend om steeds doorverwezen te worden, zonder goed geholpen te worden. Wij kunnen ons voorstellen dat sommige ouders halverwege dit traject afhaken. Dit vinden wij zorgwekkend; gezien



het feit dat juist het eerste contact met jeugdhulp voor veel cliënten erg spannend is, en bepalend voor hoe zij de rest van het traject ervaren.

Behoorlijk ernstig vinden wij de signalen over OKA's die cliënten doorverwijzen naar de verkeerde zorgaanbieder, waarna de cliënt weer terug bij af is en nog steeds geen hulp heeft. Verschillende ouders die al enkele maanden wachten op een beschikking of doorverwijzing hebben dit aan ons doorgegeven. Er is in dit kader contact opgenomen met enkele OKA's en ook zij gaven aan dat het hen veel tijd kost om uit te zoeken wat de mogelijkheden zijn, en waarvoor ze bij wie moeten zijn. Ook bij hen is behoefte aan meer duidelijkheid. Wij adviseren dan ook met klem om nog meer in te zetten op deskundigheidsbevordering van OKA's.

Na een doorverwijzing is vaak sprake van een wachtlijst. Onduidelijk is wie dan de regie heeft om contact met het gezin te houden. Wij zien dit als een belangrijke rol voor de OKA, en hopen dat deze regie-functie in 2016 sterker vormgegeven wordt. Ook als een hulpvraag bij een andere partij afgesloten is, is een goede `terug-overdracht` naar het OKT of OKA wenselijk.

PGB's

Opvallend veel signalen over de OKT's hebben te maken met een PGB-aanvraag (zo'n 25%). In veel van deze gevallen waren OKA's niet bekend met de mogelijkheden voor een PGB, wezen zij een PGB bij voorbaat al af of stelden zij onnodige eisen aan een aanvraag. Zo vertelde een moeder dat haar is verteld dat ze alleen een PGB-aanvraag kan doen als er een diagnose is gesteld. In de 'Uitgangspunten voor het Amsterdamse PGB' zoals ze op 1 juli 2014 zijn vastgesteld staat dat dit niet nodig is. Kennelijk zijn de voorwaarden voor een PGB niet bij iedereen bekend. Ook bleek uit de signalen dat het niet duidelijk is bij wie de verantwoordelijkheid voor een PGB aanvraag ligt. OKA's wisten in een aantal gevallen niet dat zij verantwoordelijk zijn voor de organisatie van een gesprek rondom een PGB-aanvraag van een cliënt, en wie na dit overleg vervolgens de aanvraag bij het PGB-team moet doen.

Wij vinden dit zeer zorgelijk want wij weten dat een PGB voor heel veel kinderen en ouders een belangrijke en een, in veel gevallen, noodzakelijke vorm van ondersteuning is. De onduidelijkheid die er nu heerst zorgt voor onnodig veel extra zorgen en onzekerheid.

De route van een PGB-aanvraag moet duidelijk zijn voor OKA's, zodat zij ouders goed kunnen ondersteunen bij hun aanvraag. Het gaat dan om de vragen: welke stappen moeten genomen worden, wie is waar verantwoordelijk voor en welke informatie is er nodig om een aanvraag in te dienen? Daarnaast willen wij het belang benadrukken van het bieden van onafhankelijke cliëntondersteuning hierin; help ouders om de hulpvraag goed in kaart te brengen en te verwoorden.

Bij de toekenning van een PGB ontbreekt een motivatie vanuit de gemeente. Ouders willen graag weten op welke basis de beslissing voor het aantal uren en die categorieën gemaakt is. Veel ouders weten niet waar zij terecht kunnen met vragen over de toekenning als zij het niet eens zijn met de (positieve) beschikking. Het gevolg ervan is dat deze ouders genoeg nemen met de toegekende uren, ook al is dat niet voldoende. Ouders geven hierbij aan dat de energie ontbreekt om er nogmaals achteraan te gaan.

Het Jeugdplatform heeft in de praktijk gezien dat door de onduidelijkheid rond de regelmatig PGB's ZIN wordt ingezet, ook als het niet de meest passende oplossing is. Graag zien wij dat het PGB ingezet wordt waarvoor het bedoeld is – voor optimale ondersteuning en hulp, waar zorg in natura niet of ontoereikend aansluit!



Als het gaat om de PGB's wordt het Jeugdplatform nauw betrokken bij evaluaties, en bij de ontwikkeling van communicatiemiddelen rondom de PGB's. Zo zijn wij met de gemeente in gesprek over de PGB's, en zullen we in 2016 samen onderzoeken hoe ook kwetsbare doelgroepen aanspraak kunnen maken op een PGB.

Cliëntenparticipatie in de OKT's

De signalen die bij het Jeugdplatform Amsterdam binnenkomen zijn heel waardevol en bieden aanknopingspunten voor bijsturing en verbetering. Het is alleen erg vervelend dat het hier gaat om dingen die al zijn misgegaan, en die nadelige gevolgen hebben voor cliënten. Het zou zo mooi zijn als we deze signalen kunnen voorkomen, door samen met cliënten na te denken over wat voor hen goede zorg is, zodat de gemeente Amsterdam hiermee de zorg verder vorm kan geven. Daarom willen wij de OKT's adviseren om zelf in een directe dialoog met cliënten te bespreken wat voor cliënten goede hulp van het OKT betekent. Wanneer zijn cliënten tevreden? Wat zijn randvoorwaarden of kwaliteitseisen vanuit het perspectief van kinderen, jongeren en ouders? Het Jeugdplatform denkt graag mee over manieren waarop de OKT's de dialoog met cliënten over goede zorg vorm kunnen geven.

Tot slot

Zoals eerder benoemd; niet alle genoemde signalen zien of horen wij op grote schaal terug. Toch denken wij dat het belangrijk is om ook incidentele verbeterpunten direct te onderzoeken en aan te pakken. We vinden het heel goed dat de gemeente een lerende houding aanneemt en constant bezig is om het jeugdstelsel te optimaliseren. Onze bevindingen kunnen daarin hopelijk sturend werken.

Voorts denken wij natuurlijk graag mee over mogelijke oplossingen. Zo zijn wij met de gemeente in gesprek over de PGB's, en zullen we in 2016 samen onderzoeken hoe ook kwetsbare doelgroepen aanspraak kunnen maken op een PGB.

We zijn erg blij met de samenwerking die we tot nu toe hebben opgebouwd met de programmadirectie, en hopen dat deze samenwerking de komende jaren voortgezet zal worden. We hebben namelijk één en hetzelfde doel: goede, passende en laagdrempelige jeugdhulp voor alle jongeren en ouders in Amsterdam.

Wij kijken uit naar uw reactie,

Vriendelijke groeten,

De Adviesgroep van het Jeugdplatform.

